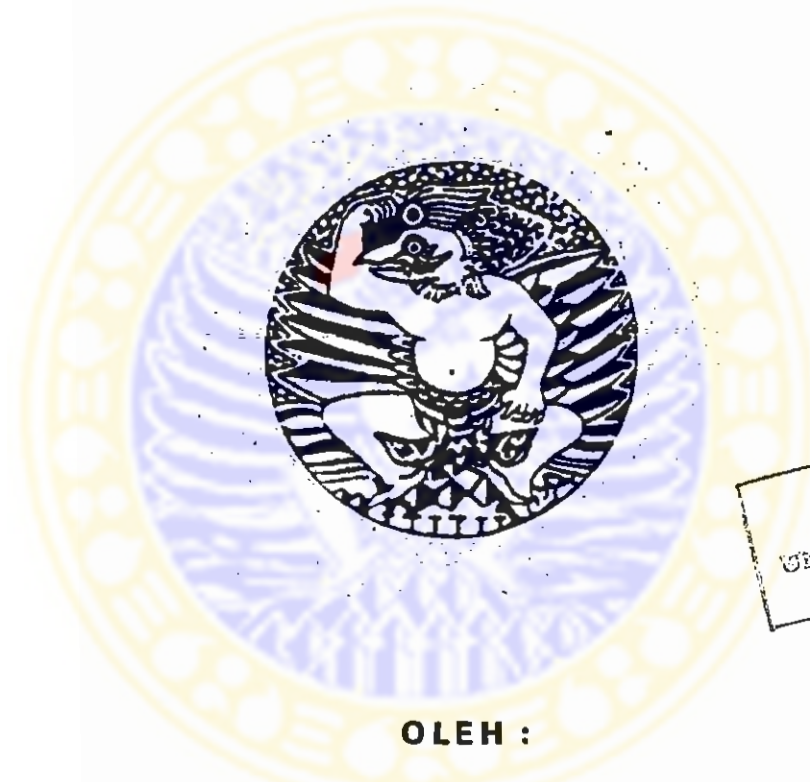


**PENANGANAN KELUHAN TAMU
OLEH GUEST SERVICE OFFICER
DI VILLA CIPUTRA GOLF SURABAYA**

TUGAS AKHIR



OLEH :

TUTI AGUSTINA

NIM : 079810444-S

**PROGRAM STUDI D-III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A**

Semester Gasal Tahun 2001/2002

**PENANGANAN KELUHAN TAMU
OLEH GUEST SERVICE OFFICER
DI VILLA CIPUTRA GOLF SURABAYA**

TUGAS AKHIR

**Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya
Pada Program Studi D-III Pariwisata
Universitas Airlangga Surabaya**



OLEH :

TUTI AGUSTINA

NIM : 079810444-S

**PROGRAM STUDI D-III PARIWISATA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA
S U R A B A Y A**

Semester Gasal Tahun 2001/2002

HALAMAN PERSEMBAHAN

KARYA TULIS INI KUPERSEMBAHKAN KEPADA

Bapak dan ibu yang selalu mendoakan setiap langkahku

Mas Bendot, Mbak Yeni, Adikku Beni dan Bagus yang tersayang

Semua orang yang dekat dihatiku

HALAMAN PERSETUJUAN

Setuju untuk diujikan
Surabaya, 14 Desember 2001

Dosen pembimbing



Sri Endah N.S.sos

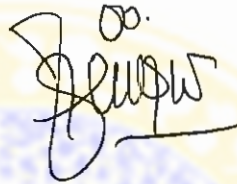
NIP.132208715

Tugas Akhir ini telah dipertahankan dihadapan para penguji

Pada tanggal, 23 Januari 2002

Panitia penguji terdiri dari

Penguji I



Sri Endah N.S.sos
NIP.132208715

Penguji II



Andy Umardiono, S.sos
NIP.132230985

ABSTRAK

Ciputra Golf & klub Keluarga merupakan salah satu dari beberapa klub golf di Surabaya yang menyediakan fasilitas lapangan golf, klub Keluarga serta pelayanan akomodasi berupa villa. Operasional villa ini meliputi penyediaan sarana penginapan serta makan dan minum yang dikelola secara komersial.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menganalisis terjadinya keluhan-keluhan tamu yang menginap di Villa Ciputra Golf. Lebih jauh lagi adalah untuk memberikan masukan bagi perusahaan mengenai hal-hal yang bisa dilakukan untuk meminimalkan adanya keluhan dari tamu. Jenis penelitian adalah penelitian kualitatif yang menghasilkan data deskriptif dari orang-orang atau perilaku yang diamati. Penulis membatasi pembahasannya pada lingkup *Front Office* dan *Guest Service Officer* di Villa Ciputra Golf.

Informan yang dipilih adalah orang-orang yang terlibat langsung dalam permasalahan yang sedang dibahas yaitu pihak manajemen villa serta para tamu yang pernah menyampaikan keluhan. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi partisipan, wawancara serta penggunaan bahan dokumen berupa buku-buku serta data-data keluhan tamu yang diperoleh dari arsip *guest comment*. Proses analisa data dilakukan dengan menelaah seluruh data yang diperoleh, melakukan reduksi data serta menyusunnya kedalam satuan-satuan dan terakhir menguji keabsahan data.

Dalam bab II penulis memberikan gambaran umum mengenai perusahaan. Ciputra Golf dan Klub Keluarga merupakan bagian dari grup Ciputra yang bergerak di bidang usaha perumahan, hotel, lapangan golf, penyediaan sarana pendidikan serta sarana hiburan seperti mal-mal.

Tamu-tamu di Villa Ciputra Golf terdiri atas *personal guest*, *group*, *longstay guest* dan *complimentary guest*. Keluhan tamu yang terjadi biasanya berkaitan dengan *mechanical complaint*, *attitudinal complaint*, *service related complaint*, dan *unusual complaint*. Cara meminimalkan terjadinya keluhan tamu adalah dengan mengetahui harapan pelanggan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Dari beberapa klasifikasi keluhan tamu yang ada, *mechanical complaint* adalah keluhan yang paling sering terjadi. Saran-saran yang perlu dilakukan untuk perbaikan adalah dengan memperbanyak training atau pelatihan yang dapat meningkatkan kemampuan karyawan dalam menangani keluhan tamu, meningkatkan komunikasi antar staf, melakukan analisis keluhan tamu serta menyediakan kotak saran di ruang *front office*.